

Số: /QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Kế hoạch triển khai Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa để hỗ trợ công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh.

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Công điện số 1102/CD-TTg ngày 23/8/2021 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trên toàn quốc;

Căn cứ Quyết định số 3421/QĐ-UBND ngày 02/9/2021 của UBND tỉnh về việc phê duyệt phương án thông tin - tuyên truyền, ứng dụng công nghệ thông tin phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1990/TTr-STTTT ngày 22/9/2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa để hỗ trợ công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 2 QĐ;
- TTr Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (đề b/c);
- BCĐ PCD Covid-19 tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Viễn thông Thanh Hóa;
- Báo Thanh Hóa;
- Đài PTTH Thanh Hóa;
- Công TTĐT tỉnh Thanh Hóa;
- Lưu: VT, CNTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Đầu Thanh Tùng

KẾ HOẠCH

Triển khai Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa để hỗ trợ công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh.

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Chuẩn bị các điều kiện kỹ thuật, nguồn nhân lực để triển khai xây dựng, đưa vào vận hành Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa hoạt động thông suốt, nhằm nâng cao hiệu quả việc tiếp nhận, trả lời những phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức trong công tác phòng, chống dịch Covid-19.

- Thông tin rộng rãi cho người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh và cả nước biết và sử dụng Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa.

- Tiếp nhận, xử lý và trả lời thông tin, hỗ trợ nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống dịch Covid-19 của các cơ quan nhà nước của tỉnh Thanh Hóa, phục vụ người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Trong thời gian triển khai đưa Tổng đài 1022 vào hoạt động, đồng thời hoạt động song song với việc duy trì thực hiện các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các cơ quan nhà nước hiện đang triển khai trên địa bàn tỉnh, bằng các phần mềm hiện có như: Phần mềm Phản hồi Thanh Hóa; ứng dụng Smart Thanh Hóa; Hệ thống Robot Call truy vết dịch Covid-19 tự động; Bluezone,...

- Bảo đảm vai trò, trách nhiệm, sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các đơn vị có liên quan trong quá trình tiếp nhận, trả lời những phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19.

- Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của người dân, tổ chức, cơ quan nhà nước trong quá trình tiếp nhận, phản ánh, xử lý thông tin.

- Bảo đảm tính khả thi, hiệu quả, không làm phát sinh biên chế, tận dụng tối đa, hiệu quả cơ sở vật chất, trang thiết bị sẵn có tại các cơ quan, đơn vị.

II. NỘI DUNG

1. Thiết lập Hệ thống Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hoá và các kênh tương tác phục vụ công tác phòng, chống dịch Covid-19 tỉnh Thanh Hoá

1.1. Thiết lập Hệ thống Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hoá:

- Hạ tầng, nền tảng công nghệ, thiết bị Tổng đài: Triển khai trên hạ tầng của Viễn thông Thanh Hóa.

- Địa điểm lắp đặt Tổng đài: Tại Viễn thông Thanh Hóa.

1.2. Thiết lập các kênh tương tác tiếp nhận đến Tổng đài:

a) Tiếp nhận qua kênh thoại.

- Cuộc gọi nội tỉnh qua mạng cố định: bấm số 1022;

- Cuộc gọi liên tỉnh, mạng thông tin di động: bấm số 02371022.

b) Tiếp nhận qua các kênh tương tác khác.

- Cung cấp thông tin qua phần mềm Tổng đài 1022 tại địa chỉ: <http://1022.thanhhoa.gov.vn>;

- Cung cấp thông tin qua Hộp thư điện tử công vụ tại địa chỉ: 1022@thanhhoa.gov.vn;

- Cung cấp thông tin qua mạng xã hội Fanpage tại địa chỉ: <http://www.facebook.com/1022.thanhhoa.gov.vn>;

- Cung cấp thông tin qua Zalo có tài khoản dạng Official Account lấy tên đại diện là 1022 Thanh Hóa;

- Từng bước tích hợp Tổng đài 1022 vào các ứng dụng hiện có như Phản hồi Thanh Hóa, Smart Thanh Hóa; Hệ thống Robot Call truy vết dịch Covid-19 tự động.

2. Tổ chức tiếp nhận, trả lời trên Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hoá

2.1. Thành lập bộ phận Thường trực tiếp nhận, trả lời thông tin tại Viễn thông Thanh Hóa:

- Số lượng tối thiểu: 02 người/ca trực.

- Địa điểm thường trực: Tại Viễn thông Thanh Hóa.

Căn cứ vào nhu cầu thực tế về số lượng thông tin phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức; Viễn thông Thanh Hóa tăng cường lực lượng đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

b) Nhiệm vụ của bộ phận Thường trực.

- Bộ phận Thường trực hoạt động liên tục 24/7.

- Bộ phận Thường trực có nhiệm vụ tiếp nhận, trả lời các nội dung phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức có liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 qua hình thức trả lời trực tiếp hoặc qua hệ thống phần mềm trên cơ sở bộ câu hỏi và trả lời của các sở, ban, ngành và địa phương.

- Trường hợp các thông tin cần trả lời phản ánh của người dân, tổ chức không nằm trong hệ thống cơ sở dữ liệu có sẵn hoặc vượt quá khả năng thì Bộ phận Thường trực sàng lọc thông tin, cập nhật trên phần mềm của Hệ thống Tổng đài 1022, chuyển đến các đơn vị trả lời sau hoặc có thể định tuyến kết nối số máy cố định (đường hotline nếu có) của các đơn vị.

c) Nội dung thông tin tiếp nhận, trả lời.

Tổng đài 1022 tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19, bao gồm:

- Thông tin chung về tình hình dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh Thanh Hoá, nội dung các quyết định, quy định, hướng dẫn của các cấp có thẩm quyền trong công tác phòng, chống dịch Covid-19.

- Thông tin cụ thể về dịch tễ, cách ly trên địa bàn tỉnh.

- Thông tin, kiến thức tư vấn hỗ trợ về cấp cứu, sức khỏe, chữa bệnh, xét nghiệm, tiêm phòng liên quan đến Covid-19; kết nối hệ thống Bác sỹ đồng hành (nếu có).

- Thông tin liên quan đến việc thực hiện các cơ chế, chính sách an sinh xã hội do tác động của dịch Covid-19 theo các quy định hiện hành.

- Thông tin liên quan đến yêu cầu hỗ trợ nhân đạo, từ thiện do ảnh hưởng của dịch Covid-19.

- Thông tin liên quan đến vấn đề giao thông, vận tải, lưu thông hàng hoá, thương mại, an ninh trật tự trong công tác phòng, chống dịch Covid-19.

- Phản ánh về giá trang thiết bị y tế, hàng hóa thiết yếu; lợi dụng dịch Covid-19 để lừa đảo, chiếm đoạt tài sản.

- Thông tin về nghi ngờ người nhiễm Covid-19; người đi, đến từ vùng dịch; các đối tượng bắt buộc phải cách ly.

- Các vấn đề liên quan đến công tác thông tin, tuyên truyền; tin tức, phản ánh xã hội, tin giả,...về công tác phòng, chống dịch Covid-19.

- Các nội dung khác theo tình hình thực tế và theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại từng thời điểm.

2.2. Tại Bộ phận tiếp nhận, trả lời thông tin của các sở, ngành và UBND cấp huyện:

Khi có thông tin phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 thuộc lĩnh vực của các sở, ban, ngành cấp tỉnh hoặc trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố, Hệ thống Tổng đài 1022 chuyển thông tin đến đầu mối các sở, ban, ngành, UBND cấp

huyện để phối hợp xử lý, bằng các hình thức tiếp nhận, trả lời như: Trả lời trực tiếp qua điện thoại hoặc trả lời sau qua phần mềm của Tổng đài 1022.

- Nếu bộ phận tiếp nhận không thể trả lời trực tiếp được thì ghi nhận vào hệ thống và hẹn trả lời sau.

III. KINH PHÍ.

- Kinh phí thiết lập, lắp đặt duy trì hoạt động của hệ thống Tổng đài 1022 và nhân công hỗ trợ trả lời do Viễn thông Thanh Hóa tự đảm bảo trong thời gian phòng, chống dịch Covid-19 theo đề nghị của doanh nghiệp (Trong 6 tháng kể từ khi thiết lập xong, hoặc đến khi Chính phủ công bố Việt Nam chuyển sang hoạt động trong trạng thái bình thường mới, tùy theo điều kiện thực tế).

- Các đơn vị tham gia vận hành hệ thống tận dụng tối đa nhân lực, trang thiết bị, cơ sở vật chất tại cơ quan, đơn vị.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để tạo lập tên miền, địa chỉ hộp thư điện tử công vụ, cài đặt và tích hợp các hệ thống do Văn phòng UBND tỉnh quản lý với Tổng đài 1022 của tỉnh;

- Phối hợp với các đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc, đánh giá, tổng hợp kết quả triển khai.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với các đơn vị của Bộ Thông tin và Truyền thông để xin cấp phân bổ mã, số viễn thông (đầu số 1022) cho tỉnh Thanh Hóa;

- Hướng dẫn, chỉ đạo các cơ quan thông tấn báo chí, đài truyền thanh cơ sở, các đơn vị liên quan tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến rộng rãi đến người dân, tổ chức biết để sử dụng, phản ánh qua Tổng đài 1022;

- Hướng dẫn việc tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 qua Tổng đài 1022;

- Theo dõi, đôn đốc, đánh giá, tổng hợp kết quả triển khai; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh các khó khăn, vướng mắc để chỉ đạo kịp thời.

3. Sở Y tế

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh việc triển khai mở rộng kênh tiếp nhận thông tin phù hợp với tình hình, diễn biến và yêu cầu của công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh;

- Chỉ đạo Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh xây dựng bộ câu hỏi cơ bản, phổ biến liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 để hướng dẫn, trả lời người dân, tổ chức; Tổ chức tập huấn chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ tiếp nhận, trả lời thông tin của các đơn vị.

4. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Căn cứ nhiệm vụ tại Kế hoạch này để tổ chức thực hiện đảm bảo tiến độ, chất lượng, hiệu quả;

- Chuẩn bị nội dung thông tin dưới dạng câu hỏi thuộc lĩnh vực ngành/địa phương phụ trách (file xls) và cập nhật kịp thời phù hợp với tình hình thực tế đảm bảo việc trả lời, tư vấn, hướng dẫn được chính xác.

- Cung cấp thông tin của Bộ phận tiếp nhận, trả lời thông tin bao gồm: Họ tên, số máy cố định (đường hotline), địa chỉ Email, để tổng hợp, thiết lập định tuyến (nếu có); tiếp nhận tài khoản hệ thống Tổng đài 1022 để sử dụng.

- Phổ biến, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức đối với việc tiếp nhận, xử lý, trả lời thông tin thông qua Tổng đài 1022.

5. Viễn thông Thanh Hóa

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan, thiết lập Hệ thống Tổng đài 1022, đảm bảo thông suốt, an toàn, ổn định, hiệu quả;

- Triển khai thiết lập Hệ thống Tổng đài 1022, hướng dẫn cho cán bộ, nhân viên của đơn vị để sử dụng phần mềm Tổng đài 1022.

- Bố trí nhân lực, trang thiết bị cần thiết tại bộ phận trực Tổng đài 1022, đảm bảo hoạt động của hệ thống Tổng đài;

- Phối hợp với các đơn vị liên quan để tổng hợp, cập nhật thành hệ thống cơ sở dữ liệu bộ câu hỏi phổ biến, liên quan nhiều đến người dân, tổ chức;

- Tự đảm bảo toàn bộ các chi phí triển khai Hệ thống Tổng đài 1022 bao gồm: nhân công lao động hỗ trợ trực Tổng đài; đầu tư trang thiết bị tại bộ phận trực Tổng đài của Viễn thông; chi phí triển khai, cài đặt, hướng dẫn sử dụng, duy trì hệ thống; cước phát sinh cuộc gọi trên hệ thống.

V. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Tiến độ thực hiện và các nội dung công việc cụ thể của các cơ quan, đơn vị để triển khai Tổng đài 1022 theo Phụ lục 1 và Phụ lục 2 kèm theo; các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì gửi kết quả thực hiện theo đúng tiến độ về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả triển khai thực hiện trước 30/10/2021./.

PHỤ LỤC 1**Tiến độ thực hiện Kế hoạch triển khai Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa để hỗ trợ công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa**

STT	Nội dung, nhiệm vụ được giao	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ hoàn thành
1	Xin cấp phân bổ mã, số viễn thông (đầu số 1022) cho tỉnh Thanh Hóa.	Sở TT&TT	Viễn thông Thanh Hóa	15/10/2021
2	Triển khai thiết lập, lắp đặt hệ thống kỹ thuật Tổng đài 1022 Thanh Hóa tại Viễn thông Thanh Hóa.	Viễn thông Thanh Hóa	Sở TT&TT	22/10/2021
3	Cung cấp thông tin của Bộ phận tiếp nhận, trả lời. Thông tin bao gồm: Họ tên, số máy cố định (đường hotline), địa chỉ Email, để tổng hợp, thiết lập định tuyến.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	22/10/2021
4	Xây dựng bộ câu hỏi/nội dung trả lời liên quan về phòng, chống Covid-19.	Các sở, ngành, đơn vị liên quan (Tại Phụ lục II); UBND cấp huyện	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	22/10/2021
5	Cập nhật Danh sách nhân sự đầu mối trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức tại các đơn vị.	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Các sở, ngành, đơn vị liên quan; UBND cấp huyện	22/10/2021
6	Tạo lập, tích hợp các kênh tương tác giữa Tổng đài 1022 với người dân, tổ chức trên Zalo, Facebook, Email.	Viễn thông Thanh Hóa	Sở TT&TT, Văn phòng UBND tỉnh	25/10/2021
7	Cài đặt, nhận diện Tổng đài 1022 trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Thanh Hóa	Văn phòng UBND tỉnh	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	25/10/2021
8	Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối của các đơn vị tham gia hệ thống.	Viễn thông Thanh Hóa	Sở TT&TT	28/10/2021
9	Chỉ đạo, hướng dẫn công tác thông tin, tuyên truyền về Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa	Sở TT&TT	Các sở, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên
10	Hướng dẫn việc tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 qua Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa;	Sở TT&TT	Viễn thông Thanh Hóa	30/10/2021

PHỤ LỤC 2

Phân công các đơn vị chịu trách nhiệm xây dựng bộ câu hỏi/nội dung trả lời liên quan về phòng, chống dịch Covid-19

TT	Phạm vi, lĩnh vực	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp cập nhật thông tin	Tiến độ hoàn thành	Ghi chú
1	Thông tin chung về tình hình dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn (Nội dung các Quyết định, Quy định, văn bản hướng dẫn của các cấp có thẩm quyền tỉnh Thanh Hoá trong công tác phòng, chống dịch Covid-19)	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật theo diễn biến.
2	Thông tin cụ thể về dịch tễ, cách ly trên địa bàn toàn tỉnh.	Sở Y tế	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
3	Thông tin cụ thể về dịch tễ, cách ly trên tại địa phương trong tỉnh.	UBND cấp huyện	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
4	Thông tin, kiến thức tư vấn hỗ trợ về cấp cứu, sức khỏe, chữa bệnh, xét nghiệm, tiêm phòng liên quan đến Covid-19	Sở Y tế	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
5	Thông tin liên quan đến việc thực hiện các cơ chế, chính sách an sinh xã hội do tác động của dịch Covid-19 theo các quy định hiện hành.	Sở LĐ, TB&XH	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
6	Thông tin liên quan đến yêu cầu hỗ trợ nhân đạo, từ thiện do ảnh hưởng của dịch Covid-19	UB MTTQ tỉnh Thanh Hoá	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
7	Thông tin liên quan đến vấn đề Giao thông vận tải trong giai đoạn chống dịch Covid-19.	Sở Giao thông vận tải	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
8	Thông tin liên quan đến vấn đề lưu thông hàng hoá, thương mại trong giai đoạn chống dịch Covid-19.	Sở Công thương, UBND cấp huyện	Sở TT&TT, Viễn thông Thanh Hóa	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
9	Các vấn đề liên quan chấp hành các quy định về an ninh trật tự, an toàn xã hội liên quan đến công tác phòng chống, dịch bệnh Covid-19.	Công an tỉnh	Các sở, ban ngành có liên quan	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên

10	Các vấn đề liên quan đến công tác thông tin, tuyên truyền, tin tức, phản ánh xã hội, tin giả, ứng dụng công nghệ.... về công tác phòng, chống dịch Covid-19.	Sở Thông tin và Truyền thông	Ban Tuyên giáo Tỉnh uỷ, Báo Thanh Hoá, Đài PTTH Thanh Hoá.	Cập nhật đến 22/10/2021	Cập nhật thường xuyên
----	--	------------------------------	--	-------------------------	-----------------------